MANAGEMENT BOARD SECRETARIAT

2002 – 2003
Business Plan

Message from the Minister

Hon. David H. Tsubouchi

I am very pleased to report on the accomplishments of Management Board Secretariat (MBS) for this past year and on our plans for the current year to continue to provide open, accountable and effective government.

One of the goals of this government is to attract and retain innovative and skilful people with the greatest potential to serve the public. As the corporate employer, MBS has made great strides in this area. In 2001-2002, we hired 100 of the best and brightest graduates into the Ontario Internship Program and will be further expanding that program in 2002-2003. We will continue our efforts to position the Ontario Public Service as a dynamic and challenging place in which to work.

We also successfully negotiated contracts with six of our bargaining units. The latter part of the fiscal year was spent working to reach a fair and reasonable agreement with our largest union, the Ontario Public Service Employees Union (OPSEU).

With the world clearly focused on information and information technology, MBS has worked to position this government as a forerunner in electronic government. Last year, the government's main Internet site was overhauled to become more user-friendly. Numerous services are now online providing easier access for the people of Ontario, and MBS has worked with all levels of government to establish new technologies that help us work together for you.

And now we look to the future.

In 2003, the Archives of Ontario will celebrate its 100th anniversary with a series of exhibits and events. This is a huge milestone for the Archives, which has been carefully preserving the documentary history of Ontario for the people of the province. I look forward to these celebrations, and am pleased to announce that the government will be investing in a new building for the Archives, to better showcase its impressive collection of archival records to the public.

MBS is providing leadership across all ministries to achieve our goal of increasing satisfaction with government services by becoming a world leader in delivering services electronically by 2003. We will make it even easier for the public to get access to and use government information and services. This year, that will include making our Internet sites accessible to people with disabilities.

I am very fortunate to work with staff at MBS who are dedicated and diligent. It is the goal of this ministry to make the Ontario Government the best public service in the world.

The Honourable David H. Tsubouchi
Chair, Management Board of Cabinet

Ministry Vision

Management Board Secretariat (MBS) is committed to making the Ontario Government the best public service in the world in order to provide service excellence and value for money to the people of Ontario.

103-02292/

Core Businesses

Management Board Secretariat (MBS) is responsible for five core businesses:

- Corporate Controllership,
- Information and Information Technology,
- Shared Services,
- Realty Services, and
- Archives of Ontario.

During 2002-2003, the Archives of Ontario was added as a separate MBS core business, having previously been included in Information and Information Technology.

Corporate Controllership

MBS shares responsibility for corporate controllership with Cabinet Office, the Ministry of Finance and the Ontario SuperBuild Corporation. MBS helps ministries manage their operations and resources effectively – people, money, information, technology and realty – by setting out internal policies, directives and standards that support service excellence, effective management practices and the optimum use of taxpayer dollars. MBS undertakes government-wide change management projects that place the Ontario Government on track to be the best public service in the world. In particular, MBS oversees:

- corporate management and governance
- corporate business planning
- strategic human resources

Information and Information Technology

The Office of the Corporate Chief Information Officer (OCCIO) provides leadership and co-ordinates the government's approach to managing information and information technologies. The OCCIO is dedicated to delivering cost effective services to ministries, developing and implementing common infrastructure and other corporate solutions across the government where appropriate, and providing leadership to maximize the value of government investments in information and information technology to support the business directions of ministries and the government overall. This includes providing leadership to transform the Ontario Government into an e-government, and developing and implementing policies and best practices with respect to information access, security and privacy.

Shared Services

The Shared Services Bureau (SSB) delivers integrated and cost-effective business support services to ministries in such areas as strategic procurement, financial and payroll processing, benefits administration, and training. As one of the world's largest shared services organizations, SSB capitalizes on proven service industry trends and best practices. This frees individual ministries from administering internal support services to concentrate on quality program services for their customers.

Realty Services

MBS engages the Ontario Realty Corporation (ORC) as its real estate agent. ORC is a crown agency with a board of directors that reports directly to the Chair of Management Board of Cabinet. ORC provides a broad range of real estate and accommodation services to ministries, as well as asset, facilities and portfolio management for the government.

Archives of Ontario

The Archives of Ontario provides leadership in managing and preserving both government and private records. It promotes awareness of, and public access to, Ontario's historical records as an essential public asset, while retaining critical government records. The Archives continues to increase its collections, improve access and develop as a centre of excellence.

Annual Report on Key Achievements for 2001-2002

1. Corporate Controllership

- **corporate management and governance**

Over the past few years, the Ontario Public Service (OPS) has reinvented itself to become a customer-centred, quality-focused public service against which many other public sector organizations measure themselves. MBS has now assumed responsibility for guiding quality service and organizational effectiveness.

As part of its ongoing responsibility to set ministry standards, MBS introduced two new policy directives and guidelines on advertising: one on the acquisition of advertising and communications services, and the other on the content of government advertising, the first of its kind in Canada.

MBS took the lead in reviewing emergency preparedness for the public service and reviewed and strengthened government evacuation and security policies for employees and the visiting public. New mail handling procedures and training have been introduced to ensure the security of government employees.

During the past year, MBS provided leadership to help the government accomplish significant improvements to service delivery through various electronic channels and increased the service options available to the public through the Electronic Service Delivery strategy.

MBS set up the Audit Centre for Excellence in the Internal Audit Division (IAD) to provide professional audit standards, electronic audit resources, and common tools and technology to all ministries. IAD also developed risk management tools, processes and training for all ministries to reduce risks and improve their operations.

- **corporate business planning**

MBS further enhanced business planning to ensure that the government spends within its means.

In support of its responsibilities under the Environmental Bill of Rights, MBS has undertaken a close evaluation of the environmental impacts of all new internal proposals.

Through improvements in evaluating and monitoring programs, the government has ensured value for taxpayers' money in the way it managed the government's $52 billion in program expenditures and its delivery of a forecasted surplus of $58 million.

- **strategic human resources**

MBS is leading the HR Strategy to ensure that we have the right people, with the right skills at the right time in the OPS. The renewal and revitalization of our workforce is paramount towards achieving our goal of having dynamic and innovative people delivering quality public service to all of the people of Ontario.

MBS worked with other ministries to develop human resources policies and practices, and a learning strategy for information and information technology to support the government's goal to be an employer of choice for those with the best skills and greatest potential to serve the public.

MBS recruited 100 of the most capable recent graduates into the Ontario Internship Program (OIP). A new program was also launched for IT interns, with 38 interns joining the OPS this year. The MBS GOJobs website, which advertises current government job opportunities, received millions of visits during the year.

MBS negotiated and implemented collective agreements with six of its bargaining agents. The government sought to reach agreements that were fair to its employees and fiscally responsible to the taxpayers of Ontario. With respect to its largest union, the Ontario Public Service Employees Union (OPSEU), the government was eventually able to reach an agreement that met those objectives. Regrettably, this did not happen without the disruption of a strike.

2. Information and Information Technology

The (OCCIO) made significant progress on a common government information and information technology (I&IT) infrastructure. This is the basis for cost-effective e-government, able to support internal and external partners, provide seamless access to government and support new services. Competitive pricing for IT services to ministries continued to be a priority with more than 90 per cent of services priced at or below market rates.

The main government Internet site, www.gov.on.ca, was overhauled to make it easier to navigate. The public can now search information based on areas of interest such as community, family, or finding a job, and find services bundled together into "life events" like "having a baby" or "getting ready to retire". The site now provides easy access to Ontario Government information and services such as the following:

- getting a vehicle renewal tag or replacing items in a lost wallet,
- road maps, traffic conditions and information on road construction,
- phone numbers and e-mail addresses for government staff,
- news releases, Ministers' statements and speeches,
- business plans and program descriptions,
- Archives of Ontario exhibits and holdings in a searchable database,
- job opportunities and electronic submission of resumes
- the Ontario Internship Program

MBS, through the Government Mobile Communications Project, has been working with the Ministries of Public Safety and Security, Health and Long Term Care, Transportation (MTO) and Natural Resources to consolidate radio communications. The goal is a common, province-wide radio network for all Ontario Government public safety organizations, with subsequent expansion to the broader public sector. The project is on target with the first user (MTO Operations and Carrier Enforcement) having moved to the new network in the southwest region in September 2001.

MBS continues to work with a number of ministries to develop new opportunities for electronic access to government information and services. For example, MBS has worked with partners in several ministries to develop shared and reusable components for electronic service delivery, such as electronic forms and credit card payments. The annual Showcase Ontario celebrated cutting-edge technology accomplishments and best practices of the government in partnership with the private sector.

As part of its overall e-government strategies, MBS provided leadership to ensure the protection of privacy and the security of information and information technology where appropriate, including the security of online transactions. The Information Protection Centre provided oversight of information security issues and monitoring virus protection. The enterprise architecture and its associated design principles, including privacy and security design were used as a means to provide quality assurance as large systems are developed.

3. Shared Services

The Shared Services Bureau(SSB) has gained recognition as a public sector world leader attracting the attention of governments within Canada and around the globe. SSB uses web-enabled, enterprise-wide business strategies to deliver internal administration services to ministries. In particular, SSB manages an internal employee web site that is acknowledged as leading edge in government-to-employee service delivery.

SSB worked with the Red Tape Commission and the Office of the Corporate Chief Strategist on the Fewer Forms, Faster Service Project. The resulting system will save Ontario citizens and businesses time and money in obtaining and completing Ontario Government forms. Ministries identified over 200 forms for removal from statutes and regulations, and SSB developed an electronic library to make Ontario Government forms available on the Internet.

SSB, in partnership with the Red Tape Commission, the Office of International Relations and Protocol at the Ministry of Enterprise Opportunity and Innovation, and Foreign Affairs and International Trade Canada, streamlined the process for issuing certificates of authentication to the public. These certificates are frequently required to facilitate business transactions in foreign jurisdictions.

4. Realty Services

The ORC has completed the move to an independent agency model with the President and Chief Executive Officer responsible to a board of directors. The ORC is working to combine private sector best practices with public sector accountability. Operating at arm's length from government, the board of directors remains accountable to the Chair of Management Board.

In line with private sector practices, the ORC has begun to implement a long-range capital repair program to minimize government exposure to the costs associated with aging assets. The ORC has taken on delegated authority for environmental responsibilities related to government real estate in support of the Environmental Bill of Rights. In consultation with the public, it developed new and enhanced Class Environmental Assessment (Class EA) procedures to replace the current Class EA process, which will be launched upon approval by the Ministry of Environment.

5. Archives of Ontario

The Archives of Ontario obtained funding approval for a new state-of-the-art public service building, and to develop a public / private partnership for cost-effective and environmentally controlled off-site storage. This reflects the government's desire to ensure the preservation of provincial assets and information, and to expand the accessibility of its archival holdings.

The Archives developed a searchable electronic database of its holdings as part of its ongoing activities to address the public's need for information.

The Archives also developed a private records acquisition strategy to help expand its range of materials. Important donations during the year included the Moriyama-Teshima collection of award-winning architectural designs from 1973 to 1991, which has been featured in a display.

The Archives entered a partnership with the Ontario Genealogical Society to make it easier to research family history. Microfilm copies of historical Ontario birth, marriage and death registrations and their indexes can now be obtained through the Society as well as from the Archives. Stewardship of the Government of Ontario Art Collection was transferred to the Archives to integrate preservation of these assets.

As an example of its leadership role in records management, the Archives held successful discussions with representatives from municipal archives and municipal organizations on the long-term preservation of records from amalgamating municipalities.

Key Commitments and Strategies for 2002-2003

1. Corporate Controllership

- **corporate management and governance**

As the corporate leader of quality, MBS will work closely with ministries to support initiatives directed at continuous improvement in providing services to the public. MBS will continue to work with agencies and their appointees to improve the framework governing their accountability.

MBS will consider ways to introduce additional security measures to ensure the safety of its employees and visiting public at our government buildings. This work will be completed in conjunction with the Ontario Provincial Police, Emergency Measures Ontario and other key stakeholders.

MBS will continue to apply the best audit practices to help ministries identify and manage risk, at the earliest stages and improve the efficiency and effectiveness of the services they provide.

- **corporate business planning**

MBS will implement a four-year program evaluation schedule of all government programs incorporating the principles of zero-based budgeting. This will ensure that the core businesses of government continue to be delivered in a fiscally prudent, cost-effective and accountable manner. Accrual accounting, widely used in the public sector, will replace the current Modified Cash system to align the ministries' allocations with the presentation of the Budget.

MBS will continue to strengthen the capacity of government and the broader public sector in the areas of planning, partnership development and asset management. In support of open and accountable government, MBS will continue to publish annual business plans, monitor existing performance measures and introduce new ones, and test ministry compliance with customer service standards. The ministry will ensure that Business Plans, Printed Estimates and Public Accounts are available to the public in printed form through Publications Ontario and in electronic form at:

www.gov.on.ca/MBS/english/press/plans2000/index.html, and
www.gov.on.ca/MBS/english/mbs/estimates/index.html.

MBS will revise its Statement of Environmental Values (SEV) to reflect new environmental standards.

- **strategic human resources**

MBS will focus on recruiting and retaining skilled people dedicated to providing excellent public service. MBS will increase its annual number of interns to 150 positions to respond to the growing desire of new graduates to work within the public service. It will also develop a Youth Initiatives Strategy to attract a new generation of employees. MBS will work with ministries and bargaining units to try to improve the labour relations environment and will continue to monitor labour market trends to ensure that negotiations for new agreements with its bargaining agents conform to best practices.

2. Information and Information Technology

The goal of the Ontario Government is to increase satisfaction with government services by becoming a world leader in electronic service delivery in 2003. MBS will build on the government's Internet presence by developing and implementing an approach to government portals that provides seamless, easy navigation by the public to government information and services. MBS will continue to build the corporate infrastructure to support these functions. A key priority will be to ensure that people with disabilities can access the government's Internet sites in compliance with the *Ontarians with Disabilities Act*.

MBS will exercise leadership in expanding electronic access to the government's extensive information assets with an emphasis on security, continuity of service and protection of privacy. MBS will implement a security awareness program for staff in the OPS to ensure the continued integrity of the network without interruption from viruses or hackers.

MBS will work with the Ministry of Enterprise, Opportunity and Innovation, and other ministries to encourage broadband connectivity across rural and Northern Ontario in support of the full participation of all Ontario in the digital economy.

3. Shared Services

MBS will use information technology and feedback from its customers to make further gains in the quality of its shared services. During 2002-2003, ministries will continue to add forms to the electronic library available to the public on the Internet. SSB and the Office of the Corporate Chief Strategist will use technology to make it easier to complete and submit the forms.

4. Realty Services

MBS will carry out a review of the Realty Services Program to assess its efficiency and effectiveness, and identify areas for improvement. The ORC will move forward on the Book Value Project for properties under its management to establish opening values and the resulting capitalization of the real estate assets. This project will contribute to the government's commitment to report on land and buildings on a full accrual basis in 2003-2004. ORC will consult with stakeholders in developing guidelines and priorities for improving access to government facilities for persons with disabilities, as required by the *Ontarians with Disabilities Act*.

5. Archives of Ontario

The year 2003 marks the 100th anniversary of the Archives of Ontario. To celebrate this event the government will prepare and launch a year-long celebration of Ontario's documentary heritage with special exhibits and public events.

The Archives will select an architect to design its new main public service facility by way of a design competition. It will also award a contract to a private sector operator for archival record storage services.

The Archives will continue to expand its extensive collections, for example, the Archives will work with CHUM TV to obtain a significant donation of television news film footage covering events in Southwest Ontario from 1953 to 1968.

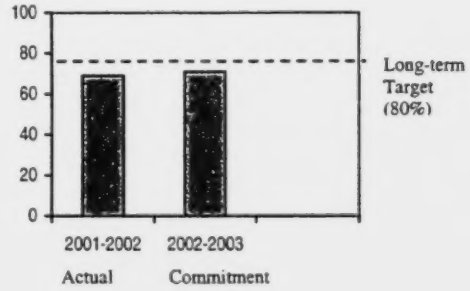
The Archives will also work on proposals for modernizing the 80-year old *Archives Act* to ensure that the Archives continues its role in preserving the corporate memory of the government for the people of Ontario.

Key Performance Measures

Core Business: Information and Information Technology

The public feels the government delivers reliable, cost effective, accessible electronic services

Public Satisfaction with Government Electronic Services



Ministry Contribution

- Government systems deliver reliable, cost effective, accessible electronic services directly to the public (for example, in MBS, services include the government website www.gov.on.ca, Archives' electronic database, Ontario Government jobs website, etc.)
- MBS also develops and operates the corporate I&IT infrastructure that supports many of the services and products delivered to clients by other ministries in the public service.

What does the graph show?

Graph shows Ontario's commitment toward public satisfaction with government electronic services:

- Actual 69%, as reflected in baseline measure taken in 2001-2002
- 2002-2003 commitment to be no less than 70%
- Long-term target of 80% public satisfaction with government electronic services

2002-2003 Commitments

- Annual public satisfaction surveys indicate no less than 70% of respondents are satisfied or extremely satisfied with the government's electronically delivered services.

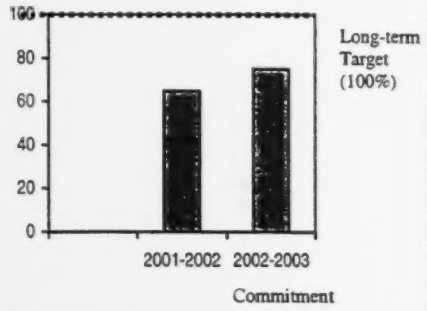
Long-term Target

- Increase satisfaction with government services by becoming a world leader in delivering services electronically
- More specifically, over 80% of respondents are satisfied with electronic delivery of government services.

Core Business: Archives of Ontario

Percentage of archival collections accessible through the Archives Descriptive Database

Archival Collections Accessible Online



Ministry Contribution

- The Archives of Ontario provides public access to Ontario's documentary memory.

What does the graph show?

- The Archives Descriptive Database (ADD) went live on April 1, 2001. It included 62.7% of the archival collections that were pre-populated in the prior years.
- 65% of the archival collections were made available in the ADD by the end of 2001-2002. Most of the focus over the past year has been on enhancing existing descriptions to make searching the Archives' collections easier.
- Data sources: statistics collected by Descriptive Standards Officer

2002-2003 Commitments

- 75% of archival collections currently held will be accessible through the Archives Descriptive Database.

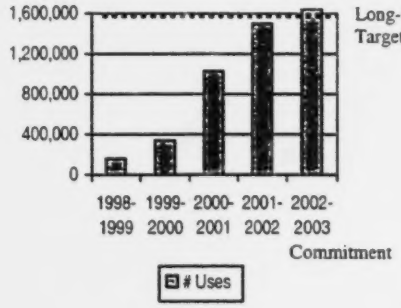
Long-term Target

- 100% of archival collections will be accessible through the Archives Descriptive Database within 12 months of acquisition (including 100% of archival collections retrospectively).

Core Business: Archives of Ontario

Annual increase in use of Archives' services

Annual Increase in Use of Archives' Services



Ministry Contribution

- The Archives of Ontario's objective is to engage in outreach activities to increase use and understanding of Ontario's documentary heritage.
- The Archives serves as a resource for diverse clientele, including genealogists, academic researchers, journalists, teachers, lawyers, law enforcement agencies, government employees, and commissions of inquiry.
- The Archives plans to target further outreach activities to specific groups, such as school children.

What does the graph show?

- The graph shows the annual increase in use of Archives' services.
- Use of the Archives' services grew steadily during the 1990s. When the Archives' began mounting information on the Internet on April 1st 2001, use increased dramatically.
- A leveling off is anticipated as people make more in-depth use of the materials provided, rather than logging on to the Archives' website just to take a look.
- Uses are defined as discrete instances of use that include site visits (researchers, tours), inquiries (telephone, fax, e-mail, correspondence), microfilm loans, and web user sessions.

2002-2003 Commitments

- Increase use of Archives' services by 10% over 2001-2002

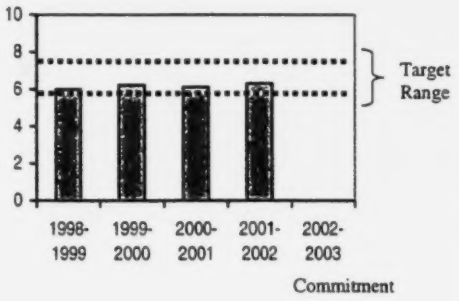
Long-term Target

- Maintain at least a 5% annual increase in use of Archives' services for the next 5 years
- Use is expected to plateau in the long term.

Core Business: Realty Services

Operating cost in dollars per square foot of government-owned office space

Operating Cost In Dollars Per Square Foot



Ministry Contribution

- The operating cost per square foot is a standard real estate industry benchmark that is widely recognized as the most significant measure of efficient building operation and management.
- It is not desirable to be too high as this indicates excessive operating costs. As well, it is inappropriate to be too low as this affects the condition and eventually the value of the asset.

What does the graph show?

- The graph shows operating cost per rentable square foot of government-owned office space per year.
- The Ontario Realty Corporation measures its operating costs from government-owned office space and compares it annually to BOMA (Buildings Owners and Managers Association) averages for similar private sector buildings.

2002-2003 Commitments

- Within 10% of industry standard average based on BOMA. A 10% target on the average 2002 rate is estimated to be $5.79 to $7.07

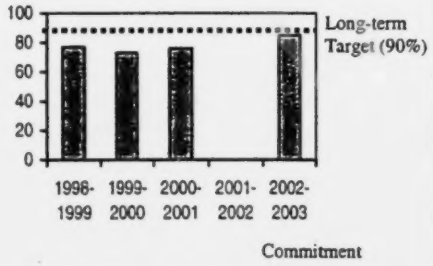
Long-term Target

- Remain within 10% of BOMA industry standard average

Core Business: Ministry Wide

Percentage of clients/customers satisfied with services/advice provided

Client Satisfaction with Services



Ministry Contribution

- MBS supports government-wide change projects; develops a skilled, revitalized workforce; advises cabinet; and guides ministries by developing policies, practices and standards that support service excellence, architecture and controllership frameworks needed to deliver major business initiatives.

What does the graph show?

- The graph shows achievement towards our long-term target and the percentage of clients satisfied with services and/or advice provided by MBS (Corporate Controllership, I&IT, SSB and Archives).
- The measure crosses several core businesses encompassing service delivery functions in Archives of Ontario, Office of the Chief Corporate Information Officer, Shared Services Bureau, and controllership functions in Human Resources Division, Internal Audit Division, Office of the Corporate Chief Information Officer and Program Management and Estimates Division.
- Survey was not conducted in 2001-02 due to labour disruption.

2002-2003 Commitments

- MBS is committed to an 80% satisfaction rate for 2002-2003.
- Client satisfaction with MBS service delivery is an assessment of how much client expectations are fulfilled by their experience using the service. This speaks not to the popularity of policies, advice and services, but rather to the effectiveness and efficiency with which MBS carries out those controllership functions.
- Survey data will be available in the 4th quarter.

Long-term Target

- 90% of clients and customers surveyed are satisfied with the services received from MBS.
- 90% clients and customers surveyed are satisfied with the clarity, timeliness, relevance and practicality of policies and advice from MBS.

2001 - 2002 Ministry Spending by Core Business - Interim Actuals (1)

Management Board Secretariat	
Operating	$537 Million (2)
Capital	$29 Million
Staff	2,660

Corporate Controllership	
Operating	$40 Million
Capital	$0 Million
Staff	560

Information and Information Technology	
Operating	$171 Million
Capital	$11 Million
Staff	550

Shared Services	
Operating	$311 Million (2)
Capital	$0 Million
Staff	1,310

Realty Services (3)	
Operating	$(41) Million
Capital	$18 Million
Staff	10

Internal Administration	
Operating	$48 Million
Capital	$0 Million
Staff	140

Archives of Ontario	
Operating	$8 Million
Capital	$0 Million
Staff	90

Notes:

1) Financial figures are on an accrual basis (PSAB) restated to match 2002-2003 core business structure. Staff numbers shown are full-time equivalents.
2) Includes both Retirement Benefits of $168 million and OPS Severance Costs of $ (17) million, which are reported on separate lines in the 2002 Ontario Budget.
3) The negative balance reported for Realty Services operating expenditures is due to the reduced PSAB expenditures for Payments–in-lieu of Taxes/Taxes and the consolidation and elimination of inter-ministry transactions between ORC and other ministries/agencies. The decrease in capital expenditure for ORC over 2000-2001 is due to the prior year adjustment for the West Donlands expropriation costs.

2002-2003 Ministry Approved Allocations by Core Business Plan (1)

Management Board Secretariat	
Operating	$ 1,049 Million (2)
Capital	$46 Million
Staff	2,390

Corporate Controllership	
Operating	$892 Million(2)
Capital	$0 Million
Staff	500

Information and Information Technology	
Operating	$81 Million (3)
Capital	$5 Million
Staff	460

Shared Services	
Operating	$48 Million(4)
Capital	$0 Million
Staff	1,210

Realty Services (5)	
Operating	$(25) Million
Capital	$34 Million
Staff	0

Internal Administration	
Operating	$44 Million
Capital	$0 Million
Staff	140

Archives of Ontario	
Operating	$9 Million
Capital	$7 Million
Staff	80

Notes:

1) Financial figures are on an accrual basis (PSAB). Staff numbers shown are full-time equivalents.
2) Includes $861M for the Contingency Fund, represented as an MBS sub-line in the 2002 Budget. Actual spending drawn from the Contingency Fund is reflected in ministries' own expenditures lines, when offsets are approved in-year. At fiscal year-end, any unused portion of the Contingency Fund is lapsed back into the Consolidated Revenue Fund.
3) The decrease in I&IT allocation for 2002-2003 from 2001-2002 interim actuals is due to completion of one-time expenditures related to corporate I & IT projects.
4) Includes negative $42M Retirement Benefits reported on a separate line in the Ontario Budget. The negative balance reported in the Ontario Budget is largely due to the interest revenue accrued on the Pension plans surplus and the effect of one-time changes to the other Retirement Benefits plans resulting from the OPSEU settlement.
5) The Realty Services negative operating amount is mainly due to the elimination of inter-ministry transactions between ORC and other ministries/agencies, and the reduction in PSAB expenditures for Payments–in-lieu of Taxes/Taxes. The projected increase in Capital expenditures is due to ORC planned increases in capital repairs in 2002-2003.

Who to Call

Questions or comments about the ministry's business plan are welcomed.

Corporate Controllership
Ted Griffith - Financial: (416) 325-3342; Fax (416) 325-4993;
Ted.Griffith@mbs.gov.on.ca

Laurie Reid - Human Resources: (416) 325-0386; Fax (416) 325-1393;
Laurie.Reid@mbs.gov.on.ca

Tony Knights - Internal Audit: (416) 327-9485; Fax (416) 327-9486;
Tony.Knights@mbs.gov.on.ca

Information and Information Technology
Virginia Rowden: (416) 327-3010; Fax (416) 327-3264;
Virginia.Rowden@mbs.gov.on.ca

Shared Services
Chris Kitowski: (416) 212-1234; Fax (416) 327-4246;
Chris.Kitowski@mbs.gov.on.ca

Realty Services
Jim Butticci: (416) 314-2351; Fax (416) 327-1906;
Jim.Butticci@orc.gov.on.ca

Archives of Ontario
Carolyn Heald : (416) 327-1568; Fax (416) 327-1992;
Carolyn.Heald@archives.gov.on.ca

Internal Administration
Brenda Begin: (416) 327-2915; Fax (416) 327-2905;
Brenda.Begin@mbs.gov.on.ca

Minister's Office
Alexandra Kyriakos: (416) 327-2944; Fax (416) 327-3790;
Alexandra.Kyriakos@mbs.gov.on.ca

Communications
Donna Holmes: (416) 327-2794; Fax (416) 327-2817;
Donna.Holmes@mbs.gov.on.ca

Copies of this document are available free from: Publications Ontario,
880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1-800-268-7095

Order copies via the Internet at http://www.publications.gov.on.ca

Obtain an electronic copy of this document at http://www.gov.on.ca

© Queen's Printer for Ontario, 2002

ISBN 0-7794-3438-2
Ce document est disponible en français

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DE GESTION

Plan d'activités
2002-2003

Ontario

Message du ministre

L'hon. David H. Tsubouchi

Je suis heureux de présenter le rapport du Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) sur ses réalisations au cours du dernier exercice et sur les initiatives que nous prenons au cours du présent exercice pour continuer à offrir des services gouvernementaux transparents, responsables et efficaces.

L'un des objectifs de notre gouvernement est d'attirer et de retenir un personnel novateur et compétent, qui possède le potentiel le plus élevé pour servir le public. À titre d'employeur gouvernemental, le SCG a accompli de remarquables progrès dans ce sens. Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons engagé 100 des diplômés les meilleurs et les plus brillants par l'entremise du Programme de stages dans la fonction publique de l'Ontario, et nous avons l'intention d'étendre ce programme en 2002-2003. Nous poursuivrons nos efforts afin de faire en sorte que la fonction publique de l'Ontario soit un cadre de travail dynamique et stimulant.

Nous avons également réussi à conclure une entente avec six de nos unités de négociation. La dernière partie de l'exercice a été consacrée à la recherche d'un accord juste et raisonnable avec le plus grand de nos syndicats, le Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO).

Conscient de l'importance que prennent dans le monde entier l'information et la technologie de l'information, le SCG s'est efforcé de faire du gouvernement un pionnier en matière de prestation électronique des services. Au cours de l'exercice écoulé, nous avons remanié le site Internet principal du gouvernement pour le rendre plus convivial. Nous offrons maintenant de nombreux services en ligne, ce qui les rend plus accessibles aux Ontariennes et Ontariens, et le SCG a travaillé avec tous les paliers de gouvernement à la mise en place de nouvelles technologies qui nous aident à travailler ensemble pour vous.

Et maintenant, nous pouvons regarder vers l'avenir.

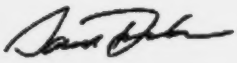
En 2003, les Archives publiques de l'Ontario fêteront leur 100^{e} anniversaire en organisant une série d'expositions et d'activités. C'est une étape majeure pour les Archives qui conservent avec soin, pour notre mémoire collective, les documents qui témoignent de l'histoire de l'Ontario. Je me réjouis de ces célébrations et j'ai le plaisir d'annoncer que le gouvernement a l'intention de doter les Archives publiques d'un nouvel édifice qui leur permettra de mieux présenter au public leurs impressionnantes collections.

Le SCG montre la voie aux ministères dans les efforts déployés par le gouvernement pour augmenter la satisfaction générale à l'égard des services qu'il dispense, et il entend devenir d'ici 2003 un chef de file

mondial de la prestation électronique des services gouvernementaux. Nous voulons permettre au public d'obtenir et d'utiliser encore plus facilement les renseignements et services dispensés. Ainsi, nous allons cette année rendre nos sites Internet accessibles aux personnes ayant un handicap.

J'ai le privilège de travailler au SCG avec un personnel diligent et dévoué. Notre objectif est de tout mettre en oeuvre pour que le gouvernement de l'Ontario forme la meilleure fonction publique du monde.

Le président du Conseil de gestion du gouvernement,



David H. Tsubouchi

Objectif général du Secrétariat

Le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) s'est engagé à faire en sorte que le gouvernement de l'Ontario soit le mieux géré au monde par une fonction publique axée sur l'optimisation des ressources et l'excellence des services dispensés à la population.

Activités de base

Le Secrétariat du Conseil de gestion est responsable de cinq activités de base :

- Contrôle central
- Information et technologie de l'information
- Services communs
- Services immobiliers
- Archives publiques de l'Ontario

Au cours de l'exercice 2002-2003, les Archives publiques de l'Ontario, qui faisaient précédemment partie de l'activité Information et technologie de l'information, ont été ajoutées à titre d'activité de base séparée.

Contrôle central

Le Secrétariat du Conseil de gestion partage les fonctions de contrôle de la fonction publique avec le Bureau du Conseil des ministres, le ministère des Finances et la Société ontarienne SuperCroissance. Le SCG aide les ministères à gérer de façon efficace leurs opérations et leurs ressources – personnel, finances, information, technologie et biens immobiliers – en élaborant des normes, des directives et des politiques internes qui favorisent l'excellence des services, les pratiques de gestion efficaces et l'utilisation optimale des deniers publics. Le SCG entreprend des projets de gestion du changement à l'échelle du gouvernement pour que la fonction publique de l'Ontario devienne la meilleure du monde. En particulier, le SCG veille à ce qui suit :

- la gestion et la gouvernance de la fonction publique
- la planification des activités gouvernementales
- la stratégie des ressources humaines

Information et technologie de l'information

Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique (Bureau du DGIFP) dirige et coordonne la gestion gouvernementale de l'information et des technologies de l'information (ITI). Le Bureau du DGIFP a pour fonction de dispenser des services rentables aux ministères, d'élaborer et de mettre en place une infrastructure et d'autres solutions communes à l'ensemble du gouvernement si nécessaire, et de diriger les opérations de façon à maximiser la valeur des investissements publics dans l'information et la technologie de l'information afin d'appuyer les orientations générales des ministères et du gouvernement dans son ensemble. Cela suppose que les initiatives nécessaires soient prises en vue

d'offrir en direct les services gouvernementaux de l'Ontario, et d'élaborer et d'appliquer des politiques et des meilleures pratiques pour gérer l'accès à l'information, la sécurité et la protection de la vie privée.

Services communs

Le Bureau des services communs (BSC) dispense des services de soutien intégrés et efficients aux ministères pour faciliter leurs activités dans des secteurs comme l'approvisionnement stratégique, le traitement financier et le service de la paie, l'administration des avantages sociaux et la formation. Le BSC, qui compte parmi les organismes de services communs les plus grands du monde, s'inspire des tendances et des meilleures pratiques démontrées de l'industrie des services. Cela permet aux ministères de se libérer de l'administration des services de soutien internes pour mieux se concentrer sur la prestation de programmes de qualité à leurs clients.

Services immobiliers

Le SCG s'assure les services de la Société immobilière de l'Ontario (SIO) dont il fait son agent immobilier. La SIO est un organisme de la Couronne doté d'un conseil d'administration qui rend compte directement au président du Conseil de gestion du gouvernement. La SIO dispense une vaste gamme de services immobiliers et d'approvisionnement en locaux aux ministères et assume la gestion des biens, des installations et du portefeuille du gouvernement.

Archives publiques de l'Ontario

Les Archives publiques de l'Ontario sont essentiellement responsables de la gestion et de la préservation des dossiers privés et gouvernementaux. Elles sensibilisent le public au fait que les dossiers historiques de l'Ontario sont un bien public essentiel et lui permettent d'y accéder tout en assurant la conservation des dossiers gouvernementaux indispensables. Les Archives publiques continuent à augmenter leurs collections et à améliorer leur accessibilité, et elles sont en voie de devenir un centre d'excellence.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 2001-2002

1. Contrôle central

Gestion et gouvernance de la fonction publique

Ces dernières années, la fonction publique de l'Ontario s'est renouvelée pour devenir un service public axé sur les clients et concentré sur la qualité, qui sert de référence à nombre d'autres organismes du secteur public. Le SCG assume maintenant la responsabilité de la prestation de services de qualité et de l'efficacité organisationnelle.

Dans le cadre de sa responsabilité continue d'établir des normes pour les ministères, le SCG a instauré deux nouvelles politiques et directives sur la publicité : l'une sur l'acquisition de services de publicité et de communications, et l'autre sur le contenu de la publicité gouvernementale, la première directive de ce type au Canada.

Le SCG a pris l'initiative d'examiner l'état de préparation de la fonction publique en cas d'urgence et a revu et renforcé les politiques de sécurité et d'évacuation pour les employés et le public. De nouvelles méthodes de traitement du courrier et une formation en la matière ont été instaurées pour assurer la sécurité des employés du gouvernement.

Au cours de l'exercice passé, le SCG a aidé le gouvernement à améliorer de façon notable la manière dont il offre ses services grâce à différentes voies de communications électroniques et a étendu les options offertes au public grâce à sa stratégie de Prestation électronique des services.

Le SCG a instauré le Centre d'excellence de la vérification au sein de la Division de la vérification interne (DVI) et l'a chargé de créer des normes professionnelles de vérification, des ressources de vérification accessibles en direct et des technologies et des instruments communs à tous les ministères. La DVI a aussi élaboré des instruments, des processus et une formation en matière de gestion des risques à l'intention de tous les ministères pour leur permettre de réduire les risques et d'améliorer leurs opérations.

Planification des activités gouvernementales

Le SCG a mis davantage l'accent sur la planification des activités pour veiller à ce que les dépenses du gouvernement restent dans les limites de ses moyens.

À l'appui de ses responsabilités en vertu de la *Charte des droits environnementaux*, le SCG a entrepris une évaluation détaillée de l'impact environnemental de toutes les nouvelles propositions internes.

Grâce à l'amélioration de ses programmes d'évaluation et de contrôle, le gouvernement a réussi à utiliser les deniers publics de façon optimale dans la façon dont il a géré les 52 milliards de dollars qu'il a consacrés aux dépenses de programmes et la prestation d'un excédent prévu de 58 millions de dollars.

Stratégie des ressources humaines

Le SCG dirige la Stratégie des ressources humaines pour veiller à ce qu'un personnel adéquat et possédant des compétences adéquates se trouve au moment opportun dans la fonction publique de l'Ontario. Il nous incombe de renouveler et de revitaliser nos effectifs si nous voulons atteindre l'objectif visant à nous doter d'un personnel dynamique et novateur pour dispenser des services publics de qualité à toute la population de l'Ontario.

Le SCG a travaillé avec d'autres ministères à l'élaboration de pratiques et de politiques en matière de ressources humaines ainsi que d'une stratégie d'apprentissage pour l'information et la technologie de l'information à l'appui de l'objectif du gouvernement qui se veut un employeur de choix pour ceux qui ont les meilleures aptitudes et le potentiel le plus élevé pour servir le public.

Le SCG a recruté 100 des récents diplômés les plus capables dans le cadre du Programme de stages dans la fonction publique de l'Ontario. Un nouveau programme de stagiaires en technologie de l'information a été lancé et 38 stagiaires sont entrés dans la fonction publique cette année. Le site Web EmploisGO du SCG, qui annonce les possibilités d'emploi courantes au gouvernement, a reçu des millions de visites au cours de l'exercice.

Le SCG a négocié et appliqué des conventions collectives avec six de ses agents négociateurs. Le gouvernement avait pour objectif de parvenir à des accords qui soient justes pour ses employés et financièrement responsables envers les contribuables de l'Ontario. Eu égard à son plus grand syndicat, le Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO), le gouvernement a finalement pu conclure une entente qui répond à cet objectif. Il est regrettable que cela n'ait pu se faire sans éviter un arrêt de travail.

2. Information et technologie de l'information

Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique (Bureau du DGIFP) a fait des progrès notables dans l'établissement d'une

infrastructure d'information et de technologie de l'information (ITI) commune à l'ensemble du gouvernement. Cette infrastructure servira de base à la prestation de services gouvernementaux en direct rentables et capables d'accueillir des intervenants de l'intérieur et de l'extérieur, et d'offrir un accès sans coupure aux services publics courants et un soutien aux nouveaux services. L'offre de services aux ministères à des prix concurrentiels est demeurée la priorité et plus de 90 pour 100 des services ont été offerts à des prix égaux ou inférieurs aux prix du marché.

Le principal site Internet du gouvernement, www.gov.on.ca, a été restructuré de façon à être plus facile à explorer. Le public peut maintenant chercher des renseignements par secteur d'intérêt comme la collectivité, la famille ou la recherche d'un emploi, et trouver des services regroupés en « événements de la vie » comme « naissance d'un enfant » ou « se préparer à la retraite ». Le site offre maintenant un accès facile à des renseignements et à des services du gouvernement de l'Ontario tels que les suivants :

- Renouvellement de l'immatriculation d'un véhicule ou remplacement des cartes d'identité en cas de perte de son portefeuille
- Cartes routières, état de la circulation et renseignements sur les travaux routiers
- Numéros de téléphone et adresses électroniques du personnel du gouvernement
- Communiqués de presse, déclarations et allocutions des ministres
- Plans d'activités et descriptions des programmes
- Expositions et documents d'archives des Archives publiques de l'Ontario dans une base de données consultable
- Possibilités d'emplois et envoi électronique des *curriculum vitae*
- Programme de stages dans la fonction publique de l'Ontario

Grâce au Projet de mise en place d'un système de communications mobile du gouvernement, le SCG a travaillé avec le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère des Transports (MTO) et le ministère des Richesses naturelles à la consolidation des radiocommunications. L'objectif visé est un réseau radio commun à l'échelle de la province pour tous les organismes publics de prestation de services de sécurité du gouvernement de l'Ontario, avec extension subséquente au secteur parapublic. Le projet se déroule comme prévu, et le premier utilisateur (responsable de l'application des lois relatives aux transporteurs et des opérations du ministère des Transports) s'est joint au nouveau réseau dans la région du Sud-Ouest en septembre 2001.

Le SCG continue à travailler avec un certain nombre de ministères à l'élaboration de nouvelles possibilités d'accès électronique aux renseignements et aux services gouvernementaux. Par exemple, le SCG a travaillé avec des partenaires dans plusieurs ministères à l'élaboration de

composantes partagées et réutilisables aux fins de prestation en direct de services comme l'obtention de formules électroniques et le paiement par carte de crédit. L'Expo Ontario annuelle a célébré les réalisations et les meilleures pratiques du gouvernement en partenariat avec le secteur privé, en matière de technologie avancée.

Dans le cadre de ses stratégies générales de prestation des services gouvernementaux en direct, le SCG a fourni l'orientation nécessaire pour assurer le respect de la vie privée et la sécurité de l'information et de la technologie de l'information, le cas échéant, y compris la sécurité des opérations en direct. Le Centre de protection de l'information a assuré le suivi des questions de sécurité et de la protection contre les virus. L'architecture d'entreprise et ses principes de construction associés, y compris la conception des mesures pour assurer le respect de la vie privée et la sécurité de l'information, ont été utilisés pour assurer le contrôle de la qualité à mesure que se développent des systèmes de grande taille.

3. Services communs

Le Bureau des services communs (BSC) a été reconnu comme un chef de file mondial de la fonction publique dans son secteur et a attiré l'attention des gouvernements au Canada et dans le monde entier. Le BSC applique sur Internet des stratégies qui visent l'ensemble de la fonction publique et permettent de dispenser des services d'administration interne à tous les ministères. En particulier, le BSC administre un réseau intranet à l'intention des fonctionnaires qui est reconnu comme représentant la fine pointe de la prestation des services du gouvernement aux employés.

Le BSC a travaillé avec la Commission de réduction des formalités administratives et le Bureau du stratège en chef de l'information pour la fonction publique au Projet d'amélioration du service par la simplification des formulaires. Le système qui en résultera représentera une économie de temps et d'argent pour les Ontariennes et Ontariens qui veulent se procurer et remplir des formules du gouvernement. Les ministères ont trouvé dans les lois et les règlements plus de 200 formules qui pouvaient être supprimées, et le BSC a créé une bibliothèque électronique pour rendre les formules du gouvernement de l'Ontario accessibles sur Internet.

Le BSC, en partenariat avec la Commission de réduction des formalités administratives, le Bureau des relations internationales et du protocole du ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation, et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada, a rationalisé le processus de délivrance des certificats d'authentification au public. Ces certificats sont souvent exigés pour faciliter les opérations commerciales en pays étranger.

4. Services immobiliers

La SIO a terminé son passage à un modèle d'organisme indépendant avec un président-directeur général responsable devant un conseil d'administration. La SIO s'efforce de combiner les meilleures pratiques du secteur privé avec l'obligation de rendre compte du secteur public. Indépendant du gouvernement, le conseil d'administration reste responsable devant le président du Conseil de gestion du gouvernement.

En conformité avec les pratiques du secteur privé, la SIO a commencé à mettre en oeuvre, à l'intention du gouvernement, un programme d'investissement à long terme en réparations des biens d'équipement pour réduire les coûts associés au vieillissement des biens. Suite à une délégation de pouvoir, la SIO assume les responsabilités environnementales associées aux biens immobiliers du gouvernement à l'appui de la *Charte des droits environnementaux*. En consultation avec le public, elle a élaboré un nouveau processus amélioré d'évaluation environnementale de portée générale, en remplacement du processus actuel, qui sera lancé dès qu'il sera approuvé par le ministère de l'Environnement.

5. Archives publiques de l'Ontario

Les Archives publiques de l'Ontario ont reçu les approbations de financement nécessaires pour la construction d'un nouvel édifice de service public ultramoderne et l'établissement d'un partenariat entre les secteurs public et privé aux fins d'entreposage économique, dans des locaux externes, de certaines de leurs collections dans un environnement contrôlé. Cela témoigne du désir du gouvernement d'assurer la conservation des biens et des renseignements provinciaux et d'améliorer l'accessibilité de ses collections d'archives.

Dans le cadre de leurs activités continues de réponse aux demandes d'information du public, les Archives publiques ont constitué une base de données électronique consultable de leurs collections.

Les Archives publiques ont aussi élaboré une stratégie d'acquisition des dossiers privés pour contribuer à étendre la gamme de leurs documents. Les dons importants au cours de l'exercice ont inclus le fonds Moriyama-Teshima de dessins d'architecture primés qui ont été réalisés entre 1973 et 1991. Ils ont fait l'objet d'une exposition.

Les Archives publiques ont établi un partenariat avec la Société de généalogie de l'Ontario pour simplifier les recherches généalogiques. On peut maintenant s'adresser à la Société de généalogie ou aux Archives pour se procurer des microfilms des documents d'état civil concernant les naissances, les mariages et les décès en Ontario et leurs index. La collection d'objets d'art du gouvernement de l'Ontario a été placée sous

l'égide des Archives publiques afin d'intégrer la conservation de ces biens.

À titre d'exemple du rôle clé que jouent les Archives publiques dans la gestion des dossiers, il faut noter qu'elles ont procédé avec succès à des discussions avec des représentants des archives municipales et des organisations municipales sur la conservation à long terme des dossiers des municipalités fusionnées.

Engagements et stratégies clés en 2002-2003

1. Contrôle central

Gestion et gouvernance de la fonction publique

À titre de responsable général de la qualité, le SCG travaillera en collaboration étroite avec les ministères pour appuyer les initiatives visant l'amélioration continue de la prestation des services au public. Le SCG continuera à travailler avec les organismes et les personnes qu'ils désignent pour améliorer leur cadre de reddition des comptes.

Le SCG examinera les moyens de mettre en place des mesures de sécurité supplémentaires pour assurer la sécurité des employés et des membres du public qui fréquentent les immeubles publics. Ce travail sera effectué de concert avec la Police provinciale de l'Ontario, Mesures d'urgence Ontario et d'autres intervenants clés.

Le SCG continuera à appliquer les meilleures pratiques de vérification pour aider les ministères à reconnaître et à gérer les risques au plus tôt et à améliorer l'efficience et l'efficacité des services qu'ils dispensent.

Planification des activités gouvernementales

Le SCG mettra en oeuvre un plan d'évaluation étalé sur quatre ans de tous les programmes du gouvernement, à partir des principes du budget base zéro, pour veiller à ce que les activités de base du gouvernement continuent à être effectuées d'une façon financièrement prudente, économique et responsable. La comptabilité d'exercice, largement utilisée dans le secteur public, remplacera le système actuel de comptabilité de caisse modifiée afin d'aligner les affectations des ministères sur l'exposé budgétaire.

Le SCG continuera à renforcer la capacité du gouvernement et du secteur parapublic dans les secteurs de la planification, de l'établissement de partenariats et de la gestion des biens. À l'appui du principe d'un gouvernement transparent et responsable, le SCG continuera à publier des plans d'activités annuels, à surveiller les mesures de la performance existantes et à en adopter de nouvelles, et à vérifier que les ministères observent les normes relatives aux services aux clients. Le Secrétariat veillera à ce que les plans d'activités, les budgets des dépenses et les comptes publics soient mis à la disposition du public sous forme de documents imprimés par Publications Ontario et sous forme électronique aux adresses suivantes :

www.gov.on.ca/MBS/french/press/plans2000/index.html et
www.gov.on.ca/MBS/french/mbs/estimates/index.html

Le SCG révisera sa *Déclaration sur les valeurs environnementales* en fonction des nouvelles normes environnementales.

Stratégie des ressources humaines

Le SCG s'efforcera de recruter et de retenir un personnel compétent déterminé à dispenser un excellent service public. Le SCG augmentera son nombre annuel de stagiaires, qui passera à 150, pour répondre au désir croissant des nouveaux diplômés de travailler au sein de la fonction publique. Il élaborera aussi une stratégie dans le cadre d'Initiatives Jeunesse pour attirer une nouvelle génération d'employés. Le SCG travaillera avec les ministères et les unités de négociation pour tenter d'améliorer le milieu des relations de travail et continuera à suivre les tendances du marché du travail pour veiller à ce que les négociations devant mener à de nouvelles ententes avec ses agents soient conformes aux meilleures pratiques.

2. Information et technologie de l'information

L'objectif du gouvernement de l'Ontario est d'augmenter la satisfaction à l'égard des services gouvernementaux et de s'imposer en 2003 comme un chef de file mondial de la prestation des services en direct. Le SCG renforcera la présence sur Internet du gouvernement en élaborant et en appliquant un système de portails gouvernementaux qui permette au public de naviguer facilement et sans coupure parmi les renseignements et les services publics. Le SCG continuera à édifier l'infrastructure gouvernementale à l'appui de ces fonctions. Une priorité clé sera de faire en sorte que les personnes ayant un handicap puissent accéder aux sites Internet du gouvernement conformément aux dispositions de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario.*

Le SCG dirigera les initiatives visant à étendre l'accès direct aux importantes ressources du gouvernement en matière d'information en insistant tout particulièrement sur la sécurité, la continuité du service et le respect de la vie privée. Le SCG mettra en oeuvre un programme de sensibilisation à la sécurité à l'intention des membres de la fonction publique de l'Ontario pour assurer l'intégrité continue du réseau, sans interruption causée par des virus ou des pirates informatiques.

Le SCG travaillera avec le ministère de l'Entreprise, des Débouchés et de l'Innovation et d'autres ministères pour favoriser l'établissement d'une connectivité à large bande dans les régions rurales et du Nord de l'Ontario afin d'encourager la pleine participation de tout l'Ontario à l'économie numérique.

3. Services communs

Le SCG utilisera la technologie de l'information et les commentaires de ses clients pour améliorer encore davantage la qualité de ses services communs. Au cours de 2002-2003, les ministères continueront à ajouter des formules à la bibliothèque électronique que le public peut utiliser sur Internet. Le BSC et le Bureau du stratège en chef de l'information pour la fonction publique mettront en oeuvre la technologie nécessaire pour aider le public à remplir et à transmettre ces formules sans difficulté.

4. Services immobiliers

Le SCG procédera à un examen du Programme des services immobiliers pour évaluer son efficience et son efficacité et déterminer les secteurs à améliorer. La SIO poursuivra le projet d'établissement de la valeur comptable des biens qu'elle administre pour établir les valeurs d'ouverture et la capitalisation résultante des biens immobiliers. Ce projet ira dans le sens de l'engagement du gouvernement de faire rapport sur les biens fonciers et immobiliers selon une comptabilité d'exercice pour toutes les opérations en 2003-2004. La SIO consultera les parties intéressées pour élaborer des lignes directrices et des priorités afin d'améliorer l'accès aux installations du gouvernement des personnes ayant un handicap, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario.*

5. Archives publiques de l'Ontario

L'année 2003 marquera le 100^{e} anniversaire des Archives publiques de l'Ontario. Pour célébrer cet événement, le gouvernement préparera et lancera des activités qui permettront de célébrer toute l'année le patrimoine documentaire de l'Ontario par des expositions et des activités publiques spéciales.

Les Archives publiques lanceront un concours de design architectural afin de choisir l'architecte chargé de concevoir leur nouvel édifice public principal. Elles attribueront également un contrat à une entreprise privée aux fins de prestation de services d'entreposage des documents d'archive.

Les Archives continueront à enrichir leurs importantes collections. Par exemple, grâce à un don de CHUM TV, elles donneront accès au public à un métrage considérable d'actualités télévisées couvrant les événements du Sud-Ouest de l'Ontario entre 1953 et 1968.

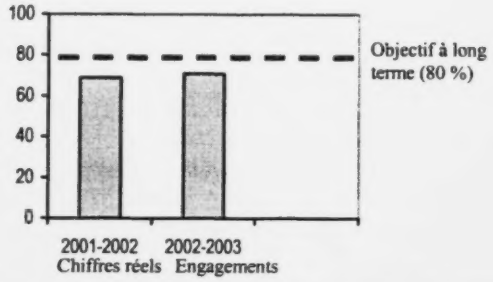
Les Archives travailleront également à des propositions de modernisation de la *Loi sur les Archives publiques*, qui date de 80 ans, pour veiller à ce que les Archives continuent à s'acquitter de leur mandat, à savoir la préservation de la mémoire générale du gouvernement pour la population de l'Ontario.

Mesures clés d'évaluation de la performance

Activité de base : Information et technologie de l'information

Le public estime que le gouvernement dispense des services électroniques fiables, rentables et accessibles.

Satisfaction du public à l'égard des services électroniques du gouvernement



Apport du Secrétariat

- Les systèmes gouvernementaux dispensent des services électroniques fiables, rentables et accessibles directement au public (par exemple, au SCG, les services comprennent le site Web du gouvernement www.gov.on.ca, la base de données électronique des Archives, le site Web sur les offres d'emploi du gouvernement de l'Ontario, etc.).
- Le SCG élabore et gère l'infrastructure gouvernementale ITI qui soutient un grand nombre des services et des produits dispensés aux clients par d'autres ministères gouvernementaux.

Que signifie le graphique?

Le graphique illustre l'engagement de l'Ontario envers la satisfaction du public à l'égard des services électroniques du gouvernement :

- Chiffres réels : 69 pour 100, comme indiqué dans la performance de base mesurée en 2001-2002.
- L'engagement pour 2002-2003 vise une satisfaction d'au moins 70 pour 100.
- L'objectif à long terme est de 80 pour 100 de satisfaction du public à l'égard des services électroniques du gouvernement.

Engagements en 2002-2003

- Les sondages annuels sur la satisfaction du public indiquent qu'au moins 70 pour 100 des répondants sont satisfaits ou extrêmement satisfaits des services en direct du gouvernement.

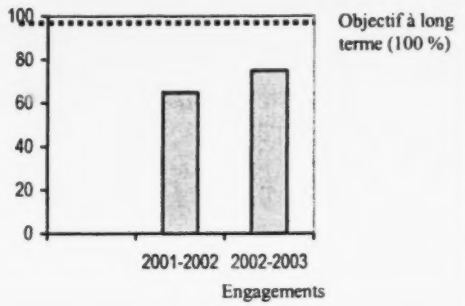
Objectifs à long terme

- Augmenter la satisfaction à l'égard des services du gouvernement en devenant un chef de file mondial de la prestation des services en direct.
- Plus précisément, plus de 80 pour 100 des répondants sont satisfaits de la prestation en direct des services gouvernementaux.

Activité de base : Archives publiques de l'Ontario

Pourcentage des collections d'archives accessibles dans la base de données descriptive des Archives publiques

Collections d'archives disponibles en direct



Apport du Secrétariat

- Les Archives publiques de l'Ontario permettent au public d'accéder à la mémoire documentaire de l'Ontario.

Que signifie le graphique?

- La base de données descriptive des Archives a vu le jour le 1er avril 2001. Elle comprenait 62,7 pour 100 des collections d'archives rassemblées au cours des années précédentes.
- Soixante-cinq pour cent des collections d'archives ont été mises à la disposition du public dans la base de données descriptive à la fin de 2001-2002. Au cours du dernier exercice, l'accent a surtout porté sur l'amélioration des descriptions existantes pour simplifier la recherche dans les collections.
- Sources des données : statistiques recueillies par l'agent des normes descriptives.

Engagements en 2002-2003

- Soixante-quinze pour cent des collections d'archives actuellement conservées seront accessibles dans la base de données descriptive.

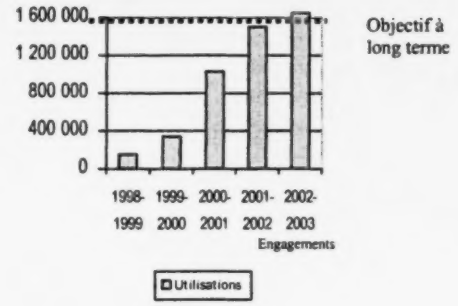
Objectifs à long terme

- Cent pour cent des collections d'archives seront accessibles dans la base de données descriptive dans les 12 mois qui suivent leur acquisition (y compris, rétrospectivement, 100 pour 100 des collections d'archives).

Activité de base : Archives publiques de l'Ontario

Augmentation annuelle de l'utilisation des services des Archives publiques

Augmentation annuelle de l'utilisation des services des Archives



Apport du Secrétariat

- L'objectif des Archives publiques de l'Ontario est d'effectuer des activités de diffusion pour augmenter l'utilisation et la compréhension du patrimoine documentaire de l'Ontario.
- Les Archives servent de ressource à une clientèle diverse qui comprend des généalogistes, des chercheurs, des journalistes, des enseignants, des avocats, des organismes d'application de la loi, des employés du gouvernement et des commissions d'enquête.
- Les Archives ont l'intention de lancer de nouvelles activités de diffusion à l'intention de groupes précis, comme les élèves des écoles.

Que signifie le graphique?

- Le graphique montre l'augmentation annuelle de l'utilisation des services des Archives publiques.
- L'utilisation des services des Archives a augmenté régulièrement au cours des années 1990. Quand les Archives publiques ont commencé à placer des informations sur Internet, le 1er avril 2001, l'utilisation a augmenté de façon spectaculaire.
- Un plafonnement est prévu lorsque les personnes intéressées commenceront à approfondir leurs recherches plutôt que de visiter simplement le site par curiosité.
- Les utilisations sont définies comme des instances discrètes d'utilisation qui comprennent les visites du site (chercheurs, tourisme électronique), les demandes de renseignements (téléphone, télécopieur, courriel, correspondance), les prêts de microfilms et les sessions des utilisateurs du Web.

Engagements en 2002-2003

- Augmenter de 10 pour 100 l'utilisation des services des Archives publiques par rapport à l'exercice 2001-2002.

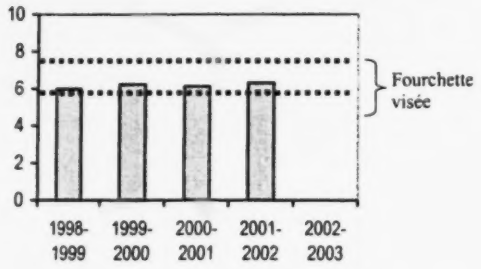
Objectifs à long terme

- Maintenir une augmentation annuelle d'au moins cinq pour cent de l'utilisation des Archives au cours des cinq prochaines années.
- On prévoit que l'utilisation atteindra un plateau à long terme.

Activité de base : Services immobiliers

Coût de fonctionnement en dollars par pied carré des locaux pour bureaux dont le gouvernement est propriétaire.

Coût de fonctionnement en $ par pied carré



Apport du Secrétariat

- Le coût de fonctionnement par pied carré est largement reconnu dans le secteur immobilier comme la mesure la plus significative de l'exploitation et de la gestion efficaces des bâtiments.
- Il n'est pas désirable que la valeur soit trop élevée car cela indique des coûts de fonctionnement excessifs. Il n'est pas approprié non plus que le coût soit trop bas parce que cela a un effet sur l'état et, en définitive, la valeur du bien.

Que signifie le graphique?

- Le graphique montre le coût de fonctionnement annuel par pied carré locatif des locaux pour bureaux dont le gouvernement est propriétaire.
- La Société immobilière de l'Ontario mesure ses coûts de fonctionnement pour les locaux dont le gouvernement est propriétaire et les compare annuellement aux moyennes de la BOMA (*Building Owners and Managers Association)* pour des bâtiments similaires du secteur privé.

Engagements en 2002-2003

- Dans la limite des 10 pour 100 de la moyenne normale de l'industrie d'après la BOMA. Un objectif dans les limites de 10 pour 100 de la moyenne des taux de 2002 est estimé s'établir entre 5,79 $ et 7,07 $.

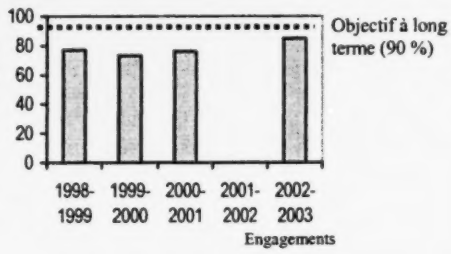
Objectifs à long terme

- Rester dans la limite des 10 pour 100 de la moyenne normale de l'industrie d'après BOMA.

Activité de base : au sein du Secrétariat

Pourcentage de clients satisfaits des services et des conseils dispensés

Satisfaction à l'égard des services



Apport du Secrétariat

- Le SCG soutient les projets de changement à l'échelle du gouvernement; produit des effectifs compétents et revitalisés; fait des recommandations au Conseil des ministres et guide les ministères en élaborant des politiques, des pratiques et des normes qui favorisent l'excellence du service, et des cadres d'architecture et de contrôle nécessaires à la mise en oeuvre des initiatives majeures.

Que signifie le graphique?

- Le graphique montre les progrès effectués par rapport à notre objectif à long terme et le pourcentage de clients satisfaits des services et des conseils fournis par le SCG (Contrôle central, ITI, BSC et Archives publiques).
- La mesure couvre plusieurs activités de base qui comprennent les fonctions de prestation des services des Archives publiques de l'Ontario, du Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique et du Bureau des services communs, et les fonctions de contrôle de la Division des ressources humaines, de la Division de la vérification interne, du Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique et de la Division de la gestion des programmes et des prévisions budgétaires.
- Aucun sondage n'a été effectué en 2001-2002 à cause de l'interruption de travail.

Engagements en 2002-2003

- Le SCG s'est engagé à obtenir un taux de satisfaction de 80 pour 100 pour 2002-2003.
- La satisfaction des clients à l'égard de la prestation des services du SCG est une évaluation de la mesure dans laquelle les attentes des clients sont satisfaites lorsqu'ils utilisent le service. Il ne s'agit pas de la popularité des politiques, des conseils et des services, mais de l'efficacité et de l'efficience avec lesquelles le SCG s'acquitte de ces fonctions de contrôle.
- Des données d'enquête seront disponibles au 4^{e} trimestre.

Objectifs à long terme

- Quatre-vingt-dix pour cent des clients interrogés sont satisfaits des services reçus du SCG.
- Quatre-vingt-dix pour cent des clients interrogés sont satisfaits de la clarté, de l'opportunité, de la pertinence et de la valeur concrète des politiques et des conseils du SCG.

Dépenses réelles provisoires du Secrétariat par activité de base en 2001- 2002(1)

Secrétariat du Conseil de gestion	
Fonctionnement	537 millions de $ (2)
Immobilisations	29 millions de $
	2 660 employés

Contrôle central	
Fonctionnement	40 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	560 employés

Information et technologie de l'information	
Fonctionnement	171 millions de $
Immobilisations	11 millions de $
	550 employés

Services communs	
Fonctionnement	311 millions de $ (2)
Immobilisations	0 million de $
	1 310 employés

Services immobiliers(3)	
Fonctionnement	(41) millions de $
Immobilisations	18 millions de $
	10 employés

Administration interne	
Fonctionnement	48 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	140 employés

Archives publiques de l'Ontario	
Fonctionnement	8 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	90 employés

Remarques :

1) Selon la méthode de la comptabilité d'exercice du CCSP. Les chiffres financiers ont été rajustés en fonction de la structure des activités de base pour l'exercice 2002-2003. Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.
2) Comprend à la fois les prestations de retraite d'un montant de 168 millions de dollars et les coûts associés aux indemnités de départ du personnel de la FPO d'un montant de (17) millions de $, qui sont représentés par un poste distinct dans le budget de l'Ontario de 2002.
3) Le solde négatif des dépenses de fonctionnement des Services immobiliers est le résultat de la réduction des dépenses calculées selon la méthode comptable du CCSP pour les impôts et les paiements tenant lieu d'impôt, et à la consolidation et à l'élimination des opérations interministérielles entre la SIO et d'autres ministères et organismes. La diminution des dépenses d'immobilisations de la SIO par rapport à 2000-2001 est due au rajustement de l'année précédente pour les coûts d'expropriation de West Donlands

Plan des affectations 2002-2003 approuvées par le Secrétariat par activité de base(1)

Secrétariat du Conseil de gestion	
Fonctionnement	1 049 millions de $ (2)
Immobilisations	46 millions de $
	2 390 employés

Contrôle central	
Fonctionnement	892 millions de $ (2)
Immobilisations	0 million de $
	500 employés

Information et technologie de l'information	
Fonctionnement	81 millions de $ (3)
Immobilisations	5 millions de $
	460 employés

Services communs	
Fonctionnement	48 millions de $ (4)
Immobilisations	0 million de $
	1 210 employés

Services immobiliers (5)	
Fonctionnement	(25) millions de $
Immobilisations	34 millions de $
	0 employé

Administration interne	
Fonctionnement	44 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	140 employés

Archives publiques de l'Ontario	
Fonctionnement	9 millions de $
Immobilisations	7 millions de $
	80 employés

Remarques :

1) Selon la méthode de la comptabilité d'exercice du CCSP. Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.
2) Comprend un montant de 861 millions de dollars pour le Fonds de prévoyance, représenté par un sous-poste du SCG dans le budget de l'Ontario de 2002. Les dépenses réelles tirées du Fonds de prévoyance sont indiquées dans les propres postes des dépenses des ministères, lorsque des montants compensatoires ont été approuvés en cours d'exercice. À la fin de l'exercice, toute partie non utilisée du Fonds de prévoyance retourne au Trésor.
3) La réduction des affectations à l'ITI pour 2002-2003 par rapport aux chiffres réels provisoires de 2001-2002 est due au paiement complet des coûts ponctuels de projets généraux d'ITI.
4) Comprend le déficit de 42 millions de dollars au titre des prestations de retraite représenté par un poste distinct dans le budget de l'Ontario. Le solde négatif déclaré dans le budget de l'Ontario est essentiellement dû aux gains d'intérêt accumulés sur les excédents des régimes de retraite et à l'effet des changements exceptionnels apportés aux autres prestations de retraite à l'issue du règlement avec le SEFPO.
5) Le montant négatif des dépenses de fonctionnement des Services immobiliers est essentiellement dû à l'élimination des opérations interministérielles entre la SIO et d'autres ministères et organismes, et à la réduction des dépenses calculées selon la méthode comptable CCSP pour les impôts et les paiements tenant lieu d'impôt. L'augmentation escomptée des dépenses d'immobilisations est due à l'accroissement des dépenses prévu par la SIO au titre des réparations des biens d'équipement en 2002-2003.

Personnes à contacter

Les questions ou les commentaires au sujet du plan d'activités sont les bienvenus.

Contrôle central
Ted Griffith – ressources financières
Tél. : 416 325-3342
Téléc. : 416 325-4993
Courriel : Ted.Griffith@mbs.gov.on.ca

Laurie Reid – ressources humaines
Tél. : 416 325-0386
Téléc. : 416 325-1393
Courriel : Laurie.Reid@mbs.gov.on.ca

Tony Knights – vérification interne
Tél. : 416 327-9485
Téléc. : 416 327-9486
Courriel : Tony.Knights@mbs.gov.on.ca

Information et technologie de l'information
Virginia Rowden
Tél. : 416 327-3010
Téléc. : 416 327-3264
Courriel : Virginia.Rowden@mbs.gov.on.ca

Services communs
Chris Kitowski
Tél. : 416 212-1234
Téléc. : 416 327-4246
Courriel : Chris.Kitowski@mbs.gov.on.ca

Services immobiliers
Jim Butticci
Tél. : 416 314-2351
Téléc. : 416 327-1906
Courriel : Jim.Butticci@orc.gov.on.ca

Archives publiques de l'Ontario
Carolyn Heald
Tél. : 416 327-1568
Téléc. : 416 327-1992
Courriel : Carolyn.Heald@archives.gov.on.ca

Administration interne
Brenda Begin
Tél. : 416 327-2915
Téléc. : 416 327-2905
Courriel : Brenda.Begin@mbs.gov.on.ca

Bureau du président
Alexandra Kyriakos
Tél. : 416 327-2944
Téléc. : 416 327-3790
Courriel : Alexandra.Kyriakos@mbs.gov.on.ca

Communications
Donna Holmes
Tél. : 416 327-2794
Téléc. : 416 327-2817
Courriel : Donna.Holmes@mbs.gov.on.ca

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Tél. : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938.
À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.
Service téléphonique aux malentendants :
composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du présent document par Internet à :
http://www.publications.gov.on.ca

Copie électronique du présent document disponible à :
http://www.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2002

ISBN 0-7794-3485-4

This document is also available in English.